

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมไทยปัจจุบัน ถือเป็นประเทศกำลังพัฒนา ประชาชนส่วนใหญ่ยังเป็นผู้มีรายได้น้อยถึงปานกลาง ซึ่งในกลุ่มผู้มีรายได้น้อยนั้น อาจเรียกกันว่า “ประชาชนระดับรากหญ้า” ซึ่งถือว่าเป็นรากฐานของประเทศทีเดียว ซึ่งหากประชาชนกลุ่มนี้สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองขึ้นได้ จะทำให้สังคมเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ปัญหาในการพัฒนาศักยภาพของประชาชนระดับรากหญ้าที่สำคัญ คือ มีข้อจำกัดด้านการเงิน ไม่มีเงินทุนที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ คนระดับรากหญ้า มิได้หมายถึง คนไม่ดี หรือ คนโง่ แต่หมายถึง ผู้มีรายได้น้อยฐานะยากจน ซึ่งคนเหล่านี้ อาจเป็นคนที่มีความมานะบากบั่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดี แต่สิ่งที่ยังขาด คือ โอกาสในการสร้างอาชีพ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ ทั้งขาดเงินทุนในการประกอบอาชีพ การให้ความรู้ และการส่งเสริมสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ อย่างจริงจัง ซึ่งหากคนเหล่านี้มีโอกาสดำเนินชีวิตที่ถูกต้องแล้ว พวกเขาสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นได้ และยังสามารถส่งผลไปยังการพัฒนาระบบของสังคม เพราะทำให้เกิดการกระจายรายได้ เกิดการสร้างงานแก่ประชาชนระดับรากหญ้ามากยิ่งขึ้น ซึ่งในด้านแหล่งเงินทุนนั้น ประชาชนมีแหล่งที่สามารถเลือกรับบริการได้หลายประเภท เช่น ธนาคาร บริษัทเงินทุน บริษัทเอกชนที่ให้บริการทางการเงิน หรือบุคคลธรรมดา(เงินกู้ยืมในระบบ) แต่ประชาชนกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่เข้าถึงบริการของสถาบันการเงินในระบบได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านหลักเกณฑ์ในการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน ทำให้ประชาชนกลุ่มนี้ต้องหันไปพึ่งเงินทุนจากนายทุนนอกระบบ ซึ่งจะได้รับเงินสะดวกกว่า แต่ผลในระยะยาวแล้ว ลูกหนี้ในระบบจะเสียเปรียบเจ้าหนี้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะเรื่องการกำหนดอัตราดอกเบี้ย จะอยู่ในอัตราที่สูงมาก บางรายหากพบเจ้าหนี้ที่ไม่ซื่อสัตย์ก็อาจโดนโกงทรัพย์สินที่นำมาเป็นประกันอีกด้วย ซึ่งปัญหาด้านนี้จะลดน้อยลง หากประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของสถาบันการเงินในระบบได้ และธนาคารก็ถือว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนด้านเงินทุน นอกจากธนาคารจะสนับสนุนด้านเงินลงทุนแล้ว ยังมีบริการรับฝากเงิน ทำให้ประชาชนมีเงินเก็บ รู้จักประหยัด อดออม และยังให้การช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัยอีกด้วย

ธนาคารในประเทศไทย มีทั้งธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจ สำหรับธนาคารพาณิชย์ยังแบ่งออกเป็นธนาคารที่รัฐบาลมีส่วนของผู้ถือหุ้นร่วมเกิน 50% และธนาคารพาณิชย์เอกชนซึ่งมีเอกชนเป็นเจ้าของ ธนาคารพาณิชย์ เป็นหน่วยงานที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งก็เป็นทางเลือกหนึ่งของประชาชนในการเลือกใช้บริการ แต่วัตถุประสงค์ของหน่วยงานก็ยังคงมุ่งเน้นไปยังผลกำไรขององค์กรเป็นหลัก ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์เอกชนและธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล โดยจะยกตัวอย่างให้เห็นภาพได้ชัดเจนขึ้น ดังนี้

ธนาคารพาณิชย์ของเอกชน เช่น

- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารดีปี้เอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคาร ยูโอบี รัตนสิน
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- ฯลฯ

ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เช่น

- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนธนาคารเฉพาะกิจ เป็นสถาบันการเงินที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ โดยไม่มุ่งเน้นผลกำไร ได้แก่

- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- ธนาคารออมสิน
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์
- ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
- ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ซึ่งธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย หรือ Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand : SME BANK ถือเป็นธนาคารของรัฐบาลแห่งหนึ่ง ที่ก่อตั้งขึ้นมา เมื่อ ปี พ.ศ. 2545 เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประกอบการรายย่อยที่ต้องการการสนับสนุนทางด้านการลงทุนในธุรกิจโดยตรง ธนาคารนี้มีบริการครบวงจรตั้งแต่กระบวนการบ่มเพาะธุรกิจ การสนับสนุนเงินทุน การเป็นพี่เลี้ยงเพื่อพัฒนาให้ผู้ประกอบการมีความเข้มแข็งและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาอาชีพและรายได้ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยจะเห็นได้จากวิสัยทัศน์ (Vision) ของธนาคาร คือ “มุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนา SMEs อย่างยั่งยืนโดยมี ธรรมชาติดี พนักงานดี มีคุณภาพ และมีวินัยการเงินอย่างเคร่งครัด”

### พันธกิจ

1. สนับสนุนบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของ SMEs
2. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใหม่มีอัตราการอยู่รอดสูง
3. สนับสนุนให้ SMEs ที่มีอยู่แล้วเติบโตอย่างเข้มแข็ง
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาล
5. พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ
6. ดำเนินการเชิงรุกในการปรับปรุงฐานะการเงินของธนาคาร

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย เป็นแหล่งเงินทุนที่ดำเนินการเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนด้านเงินทุนกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อีกทั้งยังมุ่งเน้นการส่งเสริมให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่ และสนับสนุน SMEs ที่มีอยู่แล้วให้สามารถอยู่รอดและเติบโตอย่างเข้มแข็ง โดยกลุ่มลูกค้าหลักจะมุ่งไปยังประชาชนระดับรากหญ้า หรือประชาชนผู้มีรายได้น้อย ซึ่งเป็นกลุ่มประชาชนที่มีอยู่จำนวนมากในประเทศไทย และเป็นกลุ่มที่มีปัญหาเกี่ยวกับการรับบริการจากสถาบันการเงินในระบบ เพราะมีข้อจำกัดทางด้านคุณสมบัติในการขอสินเชื่อ โดยเฉพาะการขาดหลักทรัพย์เพื่อค้ำประกันวงเงิน แต่สำหรับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย จะมีหลักเกณฑ์ที่รองรับประชาชนที่มีข้อจำกัดสำหรับการเข้าถึงบริการของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ โดยมีสินเชื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อรองรับเฉพาะกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม จึงมีการกำหนดสินเชื่อโครงการพิเศษขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการหลายโครงการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การช่วยเหลือเจาะจงเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย

และเน้นช่วยเหลือกลุ่มประกอบการรายย่อยที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน อีกทั้งให้การช่วยเหลือกลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบวิกฤติในการดำเนินธุรกิจด้วยทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติหรือการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจและการเมืองก็ตาม ซึ่งสินเชื่อโครงการพิเศษจะเกิดขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์บ้านเมือง และนโยบายของรัฐบาล โดยจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อเฉพาะแต่ละโครงการให้เจาะจงกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่ม เพื่อสามารถช่วยเหลือได้ตรงตามความต้องการและตรงกับปัญหาของกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด

และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มิได้มีบริการเพียงด้านสนับสนุนด้านเงินทุนหรือด้านสินเชื่อเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีบริการในด้านของการสนับสนุนผู้ประกอบการใหม่ และส่งเสริมผู้ประกอบการเดิมให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนนั้น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย นอกจากจะให้ความสำคัญกับการสนับสนุนด้านเงินลงทุนแล้ว ยังมีการจัดอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ได้มีหลักการในการประกอบอาชีพ ผู้ประกอบการใหม่ก็จะมีแนวทางในการประกอบอาชีพให้อยู่รอดได้ และผู้ประกอบการเดิมก็จะมีหลักสูตรอบรม เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการ โดยมีการกำหนดหลักสูตรต่างๆ ขึ้นมาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย จึงขอแบ่งประเภทบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย ให้เห็นภาพได้ชัดเจนขึ้น โดยแบ่งลักษณะการบริการออกได้ 4 ลักษณะ คือ

1. การให้คำแนะนำเบื้องต้น หมายถึง การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ บริการของธนาคารฯ และคำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ โดยมีช่องทางการรับคำแนะนำจาก 3 ช่องทาง คือ การรับคำแนะนำโดยติดต่อที่ธนาคารโดยตรง การรับคำแนะนำผ่านทางโทรศัพท์ และการรับคำแนะนำจากพนักงานประจำหน่วยรถเคลื่อนที่ (Mobile Unit)

2. การบ่มเพาะธุรกิจ หมายถึง การจัดอบรมโครงการต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้และเสริมประสบการณ์ด้านอาชีพให้แก่ประชาชน สำหรับผู้ประกอบการใหม่ เช่น โครงการพุ่มพักผู้ประกอบการ คือ โครงการอบรมผู้ประกอบการใหม่ ให้สามารถวางแผนการทำงานและอยู่รอดได้ในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสังคมปัจจุบัน

3. การสนับสนุนเงินทุน หมายถึง บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งมีทั้งสินเชื่อทั่วไป ที่ใช้อสังหาริมทรัพย์เป็นหลักประกัน และสินเชื่อโครงการพิเศษ ที่ใช้บุคคลค้ำประกัน ตามรายละเอียดของสินเชื่อแต่ละประเภท

4. การพัฒนาผู้ประกอบการ หมายถึง โครงการหรือการอบรมเพื่อให้ความรู้ เสริมทักษะและประสบการณ์ สำหรับผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจอยู่แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา

ศักยภาพของผู้ประกอบการให้สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เช่น โครงการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการ มีการจัดหลักสูตร เพื่อเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการรายเดิม

อีกทั้งยังมีการให้การช่วยเหลือด้านการตลาดแก่ลูกค้าเช่น มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ และมีการจัดบูธจำหน่ายสินค้าในงานแสดงสินค้าต่างๆ เพื่อเป็นการช่วยเพิ่มช่องทางในการตลาดมากยิ่งขึ้นซึ่งจะเป็นการช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาขีดความสามารถและเพิ่มรายได้ให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เป็นธนาคารที่ได้ดำเนินงานเพื่อประโยชน์สูงสุดไปสู่ประชาชนที่เป็น กลุ่มเป้าหมาย โดยดูได้จากมิได้มุ่งเน้นไปยังผลกำไรที่ธนาคารจะได้รับ แต่มุ่งเน้นไปยังประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ มิใช่เพียงจะมุ่งไปยังการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อรองรับกลุ่มผู้มีข้อจำกัดในการเข้ารับบริการกับสถาบันการเงินเอกชนอื่น ๆ เท่านั้น แต่ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย เริ่มต้นดูแลผู้ประกอบการตั้งแต่เริ่มแรก และช่วยส่งเสริมพัฒนาให้เป็นผู้ประกอบการมืออาชีพได้ในอนาคต เพื่อให้ประชาชนสามารถยืนอยู่ได้ด้วยตัวเอง และประโยชน์สูงสุดก็คือระดับประเทศ เพราะเมื่อประชาชนสามารถยืนอยู่ได้ด้วยตัวเองแล้ว ก็ไม่ต้องตกเป็นภาระของสังคม และยังก่อให้เกิดการกระจายรายได้ ทำให้สังคมได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากสังคมเล็กและสืบเนื่องไปยังสังคมระดับประเทศต่อไป

#### มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

จะเห็นได้ว่า ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย เป็นธนาคารที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ หากสามารถดำเนินการได้ตามพันธกิจของธนาคาร จะสามารถช่วยเหลือและสนับสนุนกลุ่มประชากรระดับรากหญ้า ให้มีโอกาสในการเสริมความมั่นคงทางอาชีพและรายได้มากยิ่งขึ้น แต่เมื่อพิจารณาจากผลการดำเนินการที่ผ่านมาของปี 2549 นั้น พบว่าธนาคารมีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ดังตารางต่อไปนี้

## ตารางที่ 1.1

ผลการดำเนินงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง

และขนาดย่อม แห่งประเทศไทย ปี พ.ศ.2549

| ข้อมูล                 | แผนปี 49<br>(พันบาท) | ผลดำเนินงาน<br>ม.ค. – ธ.ค. 49<br>(พันบาท) | คิดเป็นร้อยละ<br>ของแผน |
|------------------------|----------------------|-------------------------------------------|-------------------------|
| ผู้ประกอบการรายใหม่    | 2,750                | 869                                       | 31.6                    |
| ยอดอนุมัติสินเชื่อใหม่ | 43,600               | 21,684                                    | 49.73                   |
| จำนวนเงินที่เป็น NPLs  | 9,631                | 15,866                                    | 164.73                  |

ซึ่งจากผลการดำเนินงานตามตารางนี้ แสดงให้เห็นว่า ธนาคารไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย แสดงให้เห็นว่าองค์กรประสบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการด้อยคุณภาพขององค์กร ซึ่งสาเหตุของปัญหานี้อาจเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น จากการบริหารงาน การกำหนดนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ หรือการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งหากธนาคารสามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมาย จะส่งผลให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่ขึ้นอีกจำนวนมาก และเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงทางด้านรายได้และอาชีพให้ประชาชนได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น และจากผลการดำเนินงานด้าน NPLs หรือหนี้ปัญหานั้น มีจำนวนสูงมาก แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการที่ได้รับการช่วยเหลือ และสนับสนุนจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยนั้น ยังไม่สามารถพัฒนาศักยภาพของตน ให้ยืนอยู่ได้ด้วยตัวเองได้อย่างยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคารได้จริง และจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของธนาคารพบว่า ยังคงมุ่งเน้นไปยังการให้บริการสนับสนุนด้านเงินทุน หรือการให้เงินกู้มากกว่า จะมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการหรือให้ความรู้เพื่อสร้างผู้ประกอบการใหม่ให้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์และพันธกิจของธนาคาร ซึ่งหากธนาคารยังคงมุ่งแต่เพียงด้านการสนับสนุนเงินทุนเท่านั้น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งก่อตั้งขึ้นเป็นธนาคารเฉพาะกิจ โดยมุ่งให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการระดับรากหญ้านั้น ก็มีจุดประสงค์เพียงเพื่อต้องการกำไรให้แก่องค์กร ซึ่งมีได้ต่างกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ทั่วไปแต่อย่างใด

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาถึงการใช้บริการของ ของผู้ประกอบการไทย ว่าสามารถช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด และประชาชนมีทัศนะอย่างไรกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ทั้งด้านประเภทการบริการของธนาคาร ขั้นตอนกระบวนการใช้บริการ การรับบริการจากพนักงาน ตลอดจนช่องทางการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับธนาคาร เพื่อได้ทราบถึงปัญหาในการดำเนินงานของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย โดยเลือกศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรีเท่านั้น เนื่องจากพบว่าจากจำนวนประชาชนที่เข้ามาติดต่อกับธนาคาร ทั้งการติดต่อขอสินเชื่อ การเข้าร่วมอบรมตามโครงการต่าง ๆ ของ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถด้านต่าง ๆ มีจำนวนค่อนข้างมาก ซึ่งจากข้อมูลรายงานบันทึกการติดต่อลูกค้าในช่วง เดือนมกราคม 2549 – เดือน ธันวาคม 2549 นั้น มีผู้เข้ามาติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขอสินเชื่อที่ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรีทั้งสิ้น 82 คน และจากรายงานการเข้าร่วมอบรมตามโครงการต่าง ๆ มีผู้เข้าร่วมอบรมในปี 2549 ทั้งหมด 204 คน รวมผู้ที่มีความต้องการรับการช่วยเหลือและสนับสนุนจาก ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี มีทั้งสิ้น 286 คน และเป้าหมายที่ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรีได้รับมอบหมายในการอนุมัติสินเชื่อของ ปี พ.ศ.2549 นั้น มีจำนวน 300 ล้านบาท แต่ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี มียอดอนุมัติตั้งแต่ เดือน มกราคม 2549 – เดือน ธันวาคม 2549 จำนวน 12 รายการเงินรวม 20.22 ล้านบาท คิดเป็น 6.74%ของเป้าหมายสินเชื่อ ซึ่งถือว่าน้อยมาก ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงปัญหาในการดำเนินงานของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ว่า เพราะเหตุใด ธนาคารจึงไม่สามารถให้การช่วยเหลือและสนับสนุนกับประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจากข้อมูลจะเห็นได้ว่ามีประชาชนที่มีต้องการการสนับสนุน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวนมาก แต่สามารถให้การสนับสนุนได้เพียงบางส่วนเท่านั้น จึงได้ทำการศึกษาข้อมูลจากประชาชนที่เข้ามาติดต่อกับธนาคาร ทั้งผู้ที่เข้ามาติดต่อด้านสินเชื่อ และผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาความสามารถต่าง ๆ เพื่อทราบถึงปัญหาในการใช้บริการกับ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารให้สามารถสอดคล้องกับความต้องการของประชากรกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น เพื่อช่วยให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึงและเป็นธรรมยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลถึงการเสริมสร้างความมั่นคงทางอาชีพให้แก่

ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ส่งผลไปยังการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนระดับท้องถิ่น สังคม และระดับประเทศต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อลักษณะการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

#### ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา : ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยกำหนดขอบเขตของประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ กับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เฉพาะศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี ในปี 2549 ทั้งหมดจำนวน 191 คน

#### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

งานบริการของ SME BANK หมายถึง บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แบ่งเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. การให้คำแนะนำเบื้องต้น หมายถึง การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ บริการของธนาคารฯ และคำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ โดยมีช่องทางการรับคำแนะนำจาก 3 ช่องทาง คือ การรับคำแนะนำโดยติดต่อที่ธนาคารโดยตรง การรับคำแนะนำผ่านทางโทรศัพท์ และการรับคำแนะนำจากพนักงานประจำหน่วยรถเคลื่อนที่ (Mobile Unit)
2. การบ่มเพาะธุรกิจ หมายถึง การจัดอบรมโครงการต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้และเสริมประสบการณ์ด้านอาชีพให้แก่ประชาชน สำหรับผู้ประกอบการใหม่

3. การสนับสนุนเงินทุน หมายถึง บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งมีทั้งสินเชื่อทั่วไป ที่ใช้อสังหาริมทรัพย์เป็นหลักประกัน และสินเชื่อโครงการพิเศษ ที่ใช้บุคคลค้ำประกัน ตามรายละเอียดของสินเชื่อแต่ละประเภท

4. การพัฒนาผู้ประกอบการ หมายถึง โครงการหรือการอบรมเพื่อให้ความรู้ เสริมทักษะและประสบการณ์ สำหรับผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจอยู่แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการให้สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ หมายถึง อุปสรรคในการให้บริการของ SME BANK โดยแบ่งเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ หมายถึง บริการที่ผู้ให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ หรือมีความพึงพอใจในการให้บริการ

2. ความเสมอภาค หมายถึง การให้บริการแก่ผู้ให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

3. การเข้าถึงบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารได้อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงธนาคารสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

4. ความสามารถของพนักงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับบริการของธนาคาร มีการให้บริการอย่างเต็มใจและต่อเนื่อง

5. ความสะดวกในการใช้บริการ หมายถึง การบริการด้วยความรวดเร็ว ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ซับซ้อน

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้าใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบลักษณะการให้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ของผู้ประกอบการ

2. ทำให้ทราบปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

3. ทำให้ทราบแนวทางการพัฒนางานให้บริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย